

平成 23 年度第 2 四半期の「お客さまから寄せられた苦情の件数」について

平成 23 年 11 月 30 日
ソニー生命保険株式会社

平成 23 年度第 2 四半期(平成 23 年 7 月～9 月)の苦情の件数は、以下のとおりです。

苦情の定義

- 当社に対し、契約関係者等から生命保険に係る不満足の表明があったもの
- 当社関係者による不正の疑われるお申し出および告発

当社に寄せられた苦情件数

内容	平成 23 年度第 2 四半期 (平成 23 年 7 月～9 月)	
	件数	占率
保険契約へのご加入に関するもの	898 件	17.8%
保険料のお払い込み等に関するもの	658 件	13.0%
ご契約後のお手続・配当金等に関するもの	2,253 件	44.6%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	486 件	9.6%
その他	760 件	15.0%
合計	5,055 件	100.0%

苦情内容の分類は、お申し出時点からお客さまへ対応させていただく過程で、変更となることがあります。
上記の分類は平成 23 年 10 月 31 日時点のものです。

お客さまの声の事例および改善内容

【保険契約へのご加入に関するもの】

お客さまの声	改善内容
<p>がん保険に加入しているが、入院せずに抗がん剤治療した際には給付対象とならないのか。</p>	<p>当社のがん保険は、これまでがんの治療を直接の目的とした入院・手術の保障に重点をおいた商品となっており、退院後の短期通院治療費などの保障として退院後療養給付金がありましたが、通院を主とした長期にわたる抗がん剤治療費の保障としては必ずしも十分ではありませんでした。</p> <p>現在は、医療技術の進歩により外科療法、放射線療法、抗がん剤を使った化学療法が、「がんの三大療法」と呼ばれる時代になってきました。特に抗がん剤治療を行う外来化学療法は積極的に行われるようになりましたが、抗がん剤治療費の負担は決して軽いものではありません。</p> <p>そこで、今般、長期にわたる抗がん剤治療が行われた場合でも、十分な保障を確保できるように抗がん剤治療特約を創設いたしました。この特約を新規付加あるいは中途付加することで、長期にわたる抗がん剤治療に対しても備えることができるようになりました。</p> <p>[抗がん剤治療特約の保障に関する注意事項]</p> <p>病院または診療所において、公的医療保険制度によって保険給付の対象となる当社所定の抗がん剤を使用した治療を行った入院または通院をした場合(支払事由といいます)に、抗がん剤治療給付金をお支払いするものです。</p> <p>抗がん剤治療給付金は、支払事由に該当した日が属する月ごとにお支払いします。(1か月に1回の給付となります。)</p> <p>保障開始(がん給付の責任開始期)までには、特約の責任開始期から90日の待ち期間があります。</p> <p>抗がん剤治療給付金の支払限度月数は、120か月となります。</p>
<p>保険に加入し、保険証券が届いたが、同封書類が多く分厚いため保管するのに不安だ。</p>	<p>ご契約後にお渡しする保険証券には、従来より告知書の控え、保険証券の見方等の説明書などを同封しておりますが、昨年(2010年)の保険法改正に伴い、同封書類が増えたこともあり、このような声をいただくようになりました。</p> <p>保険証券は長い期間大切に保管していただくものであるため、長期間の保管に耐えられるよう、証券カバーの素材の強度を見直し、現行の紙素材の使用から、プラスチック素材に変更いたしました。いざというときにすぐに内容を確認し、お手続きがスムーズにできるよう大切に保管をお願いいたします。</p>

【ご契約後のお手続き・配当金等に関するもの】

お客さまの声	改善内容																																				
<p>「保障内容のお知らせ」が到着した。子供の保障が特則としてついている契約があるが、子供の対象年齢はいくつまでか？子供たちはすでに社会人で働いている。対象外ではないのか？</p>	<p>ご契約に付加されていますお子さまに係る特約・特則はその種類によって保障の対象年齢が定められています(下表参照)。お子さまごとにこの年齢に達したタイミングで保障の対象外となり、すべてのお子様を対象年齢に達した段階で解約等の手続が必要になります。</p> <p>これまではお手続きのご案内をお客さまにしておりませんでした。今般、お客さまサービス向上のため、お子さまに係る特約・特則が付加されているご契約について、すべてのお子さまが対象外となる日を迎える3ヶ月前に当該特約・特則の解約等の手続をご案内することにいたしました。*</p> <p><お子さまに係る特約・特則></p> <table border="1" data-bbox="501 723 1193 1162"> <thead> <tr> <th></th> <th>特約・特則名称</th> <th>対象年齢</th> <th>本通知対象</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>傷害特約</td> <td>20歳</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>がん保険特則</td> <td>25歳</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>入院初期給付特約</td> <td>25歳</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>総合医療家族特則</td> <td>25歳</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>通院医療家族特則</td> <td>25歳</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>通院給付家族特則</td> <td>25歳</td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>子供保険特約</td> <td>25歳</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>家族入院総合保障特約</td> <td>20歳</td> <td>×</td> </tr> </tbody> </table> <p>*当社にご登録いただいているお子さまの情報がもととなります。</p>		特約・特則名称	対象年齢	本通知対象	1	傷害特約	20歳		2	がん保険特則	25歳		3	入院初期給付特約	25歳		4	総合医療家族特則	25歳		5	通院医療家族特則	25歳		6	通院給付家族特則	25歳		7	子供保険特約	25歳		8	家族入院総合保障特約	20歳	×
	特約・特則名称	対象年齢	本通知対象																																		
1	傷害特約	20歳																																			
2	がん保険特則	25歳																																			
3	入院初期給付特約	25歳																																			
4	総合医療家族特則	25歳																																			
5	通院医療家族特則	25歳																																			
6	通院給付家族特則	25歳																																			
7	子供保険特約	25歳																																			
8	家族入院総合保障特約	20歳	×																																		

以上